

Este documento se ha obtenido directamente del original
que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado
los datos personales protegidos y los códigos que
permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y CESIÓN DE
DERECHO DE USO DE LICENCIAS DE ARANZADI
FUSIÓN INSTITUCIONES SAAS”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y CESIÓN DE DERECHO DE USO DE LICENCIAS DE ARANZADI FUSIÓN INSTITUCIONES SAAS”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	6
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS	6
CLÁUSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	11
CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	12
CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	12
CLÁUSULA 7. DOCUMENTACIÓN	13
CLÁUSULA 8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS TRABAJOS Y CONECTIVIDAD	14
CLÁUSULA 9. CALIDAD	15
CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO	15

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recoge, en concreto, la siguiente:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las Administraciones Públicas. Estos cambios obligan a la Agencia a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

Por ello, la Agencia tiene como misión proporcionar a las distintas Consejerías y Organismos de la Administración de la Comunidad de Madrid soluciones tecnológicas robustas e innovadoras.

En el ejercicio de las precitadas funciones, la Agencia adquirió en el año 2011 el software **INFOLEX** para dar respuesta a la necesidad de dotar de una herramienta de gestión de asuntos jurídicos, seguimiento y localización de los letrados de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

El software **INFOLEX** es una herramienta de gestión jurídica que facilita que los Servicios Jurídicos centrales dispongan de toda la información gestionada por sus Delegaciones, totalmente actualizada y sin necesidad de tener que introducir la misma en su sistema. **INFOLEX** permite extraer los informes y estadísticas que precisen, teniendo un perfecto control de todos los asuntos tramitados por la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

La aplicación **INFOLEX** ha aumentado considerablemente su uso en los últimos años y como consecuencia surgieron diversos problemas tanto de acceso como de lentitud del aplicativo, que hicieron imposible el manejo de la aplicación lo que llevó a la migración de la versión V7 a la versión **Aranzadi Fusion InHouse**.

El Sistema INFOLEX adicionalmente presentaba los siguientes problemas:

- Discontinuidad en el soporte de la versión INFOLEX V7.
- La versión INFOLEX V7 no cumple con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo y Real Decreto 951/2015. Sin embargo, la versión Aranzadi Fusion InHouse sí cumple con ENS.

Para dar cobertura a las necesidades anteriormente expuestas, la Agencia procedió a la tramitación del expediente de contratación denominado “**MIGRACIÓN ARANZADI FUSION IN HOUSE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE**”, Exp Núm.: **ECON/000263/2019**, estableciéndose como objeto del contrato la prestación del servicio de migración del producto INFOLEX, de la versión V7 a la nueva versión Aranzadi Fusion InHouse, y la adquisición de una licencia corporativa del producto, así como el mantenimiento y soporte técnico de la misma, una vez finalizado el proyecto de migración e implantación.

A tal efecto, mediante **Resolución núm. 137/2020** de la Consejera Delegada de la Agencia, de fecha 6 de marzo de 2020, fue adjudicado el precitado contrato a la empresa **EDITORIAL ARANZADI S.A.U.**, con N.I.F.: A-81962201, por un plazo de ejecución de **cuarenta y ocho meses**.

El contrato actual ha prorrogado los servicios de mantenimiento y soporte del producto por un periodo de 12 meses, para así permitir que puedan realizarse los trabajos de implantación a la nueva plataforma **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** objeto del contrato descrito en este documento, sin perder la disponibilidad del servicio.

Justificación del nuevo contrato:

Debido a que los avances e innovación en el ámbito tecnológico se producen a un ritmo cada vez mayor y más rápido, la plataforma actual InHouse, incluida su arquitectura, está produciendo problemas en la disponibilidad de sus prestaciones a los usuarios de la misma. Esta obsolescencia tecnológica, está llevando a modificar los criterios de la industria del software actual, recomendando que los sistemas InHouse, sean sustituidos por modelos Cloud, por los siguientes motivos:

- Son más complejos de operar. Las actualizaciones requieren de despliegues “in-situ”. En cambio, las soluciones Cloud se actualizan de modo silencioso, normalmente sin interrupción de servicio.
- Son más difíciles de mantener. Las soluciones InHouse tienen dependencias con infraestructuras de base (servidor de base de datos, servidor de aplicaciones, sistemas operativos) que introducen sus propias obsolescencias.
- Son menos seguras. Las soluciones InHouse suelen tener sus propios sistemas de autenticación (gestión de cuentas propias). Se recomiendan soluciones Cloud integradas con Active Directory.
- Las soluciones Cloud siempre están actualizadas, dado que las arquitecturas en la Nube permiten desplegar las mejoras de las plataformas sin dependencias con las infraestructuras tecnológicas.
- Las soluciones Cloud disponen de un escaso acoplamiento con las infraestructuras de la Comunidad de Madrid. Los usuarios tan sólo requerirán de un navegador estándar para acceder al software **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS**.

Por este motivo, se propone la evolución del producto ARANZADI FUSION INHOUSE a la plataforma **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS**, en nube cuyas características son las siguientes:

- Seguridad:
 - Cumplimiento de la normativa en materia de Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales (LOPD-GDD). También está certificado en el Esquema Nacional de Seguridad en categoría media.
 - Cifrado y comunicaciones seguras para garantizar la confidencialidad de sus comunicaciones y datos sensibles de carácter personal y la protección ante ataques externos y evita pérdidas de información, así como accesos no autorizados.
 - La propiedad y el retorno de la información a su titular en su caso.
 - Cumplimiento con los más altos estándares de seguridad tanto internacionales como nacionales: acceso personalizado, registro de sesiones y modelos de permisos para el cumplimiento normativo de los niveles de seguridad respecto de datos personales y resto de áreas de *Compliance*.
 - El sistema de permisos permite compartir la información estrictamente necesaria entre abogados y personal administrativo, protegiendo la confidencialidad de la información.
 - Evita errores jurídicos o de asesoramiento al disponer de la integración con Aranzadi Insignis.
- Productividad y eficiencia:
 - **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** conecta en un escritorio único e integrado, todos los procesos de los servicios jurídicos, maximizando la colaboración, eficiencia y productividad del equipo.
 - Permite automatizar tareas, y hacer más eficiente la búsqueda de asuntos, el registro de gestiones y la recuperación de información, aumentando la productividad de los miembros del servicio jurídico al disponer de la información centralizada y organizada.
 - Incremento de la productividad de los profesionales con la ventaja de trabajar en un entorno de movilidad disponible 24x7 más simplificado por la integración de todas las herramientas bajo un único acceso.
 - Posibilidad de integración con otras aplicaciones del cliente a través de tecnología abierta y conectable (API REST) de **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** potenciando la extensibilidad y la integración del negocio legal con otros procesos críticos y con el foco de prestar un mejor servicio al cliente final.
 - Alto impacto de eficiencia por:
 - ✓ Posibilidad de movilidad real en plataforma nube pudiendo en tiempo real consultar agenda, modificar los expedientes, aportar información, etc.
 - ✓ Costes de personal extra a través del incremento de la productividad del equipo actual.
 - ✓ Ahorro de tiempo en la obtención de informes de situación económica y de trámite.
 - Garantiza el nivel de rendimiento, alta disponibilidad y máxima escalabilidad y flexibilidad.

- Plataforma global:
 - Desarrollado sobre la plataforma Cloud líder en la industria Microsoft® Azure®, como un conjunto de aplicaciones y servicios en nube, ofrece:
 - ✓ Seguridad.
 - ✓ Alta escalabilidad.
 - ✓ Acceso a las últimas características del producto de manera transparente sin afectación del negocio.
 - ✓ Movilidad.
 - ✓ Simplificación tecnológica.
 - ✓ Reducción de costes de infraestructura.
 - ✓ Ahorro de costes de mantenimiento para el cliente.
 - ✓ Alto retorno de la inversión.
 - ✓ La plataforma Azure de Microsoft, ofrece múltiples servicios a todos niveles, infraestructura, almacenamiento, redes, etc. que respaldan la mayoría de los requisitos del ecosistema legal – ***Aranzadi Fusión Instituciones SaaS***.
 - Homologado con el Sistema de Intercambio de Información del Ministerio de Justicia (entre órganos judiciales y profesionales) LexNET y adaptado para la integración progresiva futura con las diferentes plataformas de intercambio de información entre profesionales y las diferentes Administraciones de Justicia (e-Justicia, Avantius).
 - Integrado con PowerBi.
 - ✓ Conocedores de los retos que la extracción de informes supone en Infolex, ***Aranzadi Fusión Instituciones SaaS*** incorpora un módulo que ha sido diseñado en esta versión para disponer de una forma flexible y dinámica de explotar los datos de los asuntos gestionados en la plataforma.
 - Desarrollado en tecnología abierta y compatible para la integración con otras aplicaciones clave de productividad dentro del ecosistema digital profesional (Ej. Microsoft Office 365).

Así mismo, Madrid Digital sobre un estudio realizado, puede concluir que no existe otro producto comercial que sea suministrado en modalidad Cloud o SaaS que pueda dar el servicio solicitado.

En definitiva, se concluye que si bien existen sistemas comerciales para la gestión de expedientes judiciales; no disponen de las certificaciones de ENS-Nivel Medio requeridas como es el caso de ***Aranzadi Fusión Instituciones SaaS***.

Por otro lado, ninguna otra aplicación garantiza el disponer de todas las funcionalidades; o lo que es más importante, el ser capaz de alojar todos los datos y documentos asociados a las funcionalidades del actual INFOLEX InHouse.

Finalmente, teniendo en cuenta que el contrato que se pretende, requiere que su arranque se haga en paralelo con el actual contrato de mantenimiento del sistema, para mantener la disponibilidad del servicio y posibilitar la correspondiente migración a la nueva plataforma, se ha tramitado la correspondiente prórroga del contrato actual, INFOLEX FUSION InHouse.

Por ello, resulta necesario incorporar en la contratación de las licencias **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** en modalidad SaaS, el servicio de migración e Implantación, con una duración de **7 meses**, para la realización de las siguientes tareas básicas:

- Gestión y seguimiento del proyecto.
- Consultoría y configuración de la nueva plataforma.
- Migración de los datos de los expedientes de Infolex web InHouse a la nueva plataforma. El volumen de los orígenes de los datos es el siguiente en la actualidad:
 - SSJJ PUERTA DEL SOL – 68.435 exp.
 - SERMAS – 41.627 exp.
 - AVS (AVS) – 8.052 exp.
- Migración de datos de las aplicaciones Juca y Labo a la nueva plataforma (origen de datos Excel).
- Formación a usuarios.
- Configuración para la integración con Power BI.

Por lo tanto, teniendo en cuenta todo lo expuesto, resulta necesario contratar la cesión de derecho de uso de licencias **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS**, su implantación, y la migración del producto anterior (Aranzadi INFOLEX InHouse), así como el mantenimiento y soporte técnico de las mismas.

CLÁUSULA 2. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la cesión de derecho de uso de licencias de **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS**, su implantación, y la migración del producto anterior (Aranzadi INFOLEX InHouse), así como el mantenimiento evolutivo de las mismas, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

3.1 Cesión de derecho de uso

La cesión de derecho de uso de licencias, en modo suscripción, de la plataforma **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS**, **tendrá una duración de 3 años, para 165 usuarios** y constará de los siguientes conceptos:

3.1.1 Alojamiento de la información relativa a los expedientes del cliente en el Cloud alojado en la Unión Europea:

Se deberá especificar con claridad el espacio de almacenamiento ofertado de modo que cubra las necesidades suficientes para la migración a la nueva plataforma.

El espacio de almacenamiento ofertado deberá ser suficiente para dar cobertura al servicio durante un año completo considerando posibles crecimientos en datos y documentos durante este primer año.

Se deberá especificar con antelación el coste de incrementos de almacenamiento adicionales posteriores al primer año en caso de ser identificados.

Se deberá indicar cómo queda garantizada la confidencialidad de los datos y la recuperación de los mismos en caso de pérdida.

3.1.2 Mantenimiento del software:

a. Mantenimiento Correctivo

Resolución de incidencias técnicas de la aplicación que puedan surgir en la explotación del sistema, con las siguientes especificaciones de prestación:

- Será obligatorio que el contratista utilice la plataforma FARO facilitada por la Agencia para la gestión de incidencias y peticiones y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico a través de la misma plataforma.
- Será el proveedor el encargado de terminar las INC de tipo correctivo en la plataforma FARO.
- Número ilimitado de incidencias.
- Atención vía telefónica, correo electrónico o a través de la plataforma de soporte remoto con la que opera el equipo de Help Desk de TR.
- Soporte de las incidencias surgidas en el uso del software y de consultas sobre el funcionamiento del mismo.
- El horario de atención y soporte será de 8:00 a 19:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid. Las incidencias abiertas fuera del precitado horario se considerarán como recibidas a las 8:00 horas del día siguiente laborable, atendándose a partir de ese momento.
- El tiempo máximo para la resolución de incidencias y peticiones, entendiéndose como el tiempo que transcurre desde su comunicación hasta la puesta en servicio y perfecto funcionamiento del sistema, será el establecido en la Cláusula 6ª de este documento.
- Ninguna incidencia será cerrada sin confirmar con el usuario final su conformidad con la solución.
- En el caso bloqueo o pausa a la hora de resolver la incidencia por falta de información, será responsabilidad del contratista la petición de la información que se requiera hasta conseguir su solución. En todo caso, se proporcionará a los clientes la información que se estime necesaria por parte del contratista, para seguir manteniendo el nivel de servicio en caso de incidencias y averías críticas que supongan paradas de servicio.
- Será obligatoria la elaboración y remisión a la Agencia una vez al mes, de informes sobre incidencias (y peticiones atendidas), catalogadas por tipología e indicando su tiempo de respuesta y puesta en uso con información histórica que permita la evaluación de la calidad de la plataforma en base al número de incidencias.

b. Asistencia y soporte

La resolución de todas las dudas técnicas y funcionales que puedan plantearse, tanto por el personal usuario del aplicativo, como por los departamentos técnicos del cliente que mantienen operativo su funcionamiento y del personal de la Agencia si fuera preciso con las siguientes especificaciones de prestación:

- El número de consultas para la asistencia y soporte será ilimitado.
- Será obligatorio que el contratista utilice la plataforma FARO facilitada por la Agencia para la gestión de las consultas y si fuera preciso la canalización de las mismas a segundos niveles de soporte técnico a través de la misma plataforma.

- Será el proveedor el encargado de terminar los tickets de tipo consulta o soporte en la plataforma FARO.
- Adicionalmente a su respuesta en la plataforma FARO será precisa una atención por vía telefónica, correo electrónico o por medios telemáticos colaborativos tipo *Teams* de las consultas que lo precisen.
- El horario de atención y soporte será de 8:00 a 19:00 h., de lunes a viernes, excepto festivos en la Comunidad de Madrid.
- Será obligatoria la elaboración y remisión a la Agencia una vez al mes, de informes sobre consultas indicando su tiempo de respuesta con información histórica que permita la evaluación de la calidad o facilidad de uso de la plataforma en base al número de consultas recibidas.

c. Actualizaciones del producto

Mantenimiento de la aplicación estándar y nuevas funcionalidades que se incorporen a la versión estándar del producto, facilitando información periódica sobre dichas novedades.

3.2 Mantenimiento evolutivo

Evolución del sistema con cambios en la funcionalidad de la aplicación derivadas de nueva normativa aplicable o nuevas necesidades del cliente, incluido la extracción de datos desde **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** para su explotación mediante listados PowerBI.

En casos excepcionales se utilizará este servicio de evolución para el soporte o atención presencial en las instalaciones del cliente, cuando por necesidades urgentes así lo requiera la Agencia.

En cualquier caso, este tipo de evoluciones necesitará siempre de la aprobación del responsable del contrato en la Agencia.

Las solicitudes de estas peticiones serán registradas por parte de Madrid Digital en la plataforma FARO para su posterior gestión y atención por parte del adjudicatario.

Se estima un máximo de **150 horas** durante toda la ejecución del contrato.

3.3 Migración e implantación

3.3.1 Migración e implantación de la nueva solución

En la actualidad se utiliza de manera habitual INFOLEX WEB InHouse, como gestor de expedientes judiciales y extrajudiciales, así como aplicaciones ofimáticas para su gestión diaria con este número de usuarios:

ÁREA	PERFILES	OBSERVACIONES	USUARIOS
Servicios Jurídicos	Responsables de Áreas, Letrados/as y Auxiliares Administrativos/as	Gestión diaria de expedientes judiciales y extrajudiciales	165
TOTAL USUARIOS			165

Se requiere la migración del producto actual INFOLEX WEB InHouse a **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** para lo que se dispondrá del entorno de prueba MD con información cargada tras el traspaso provisional. Sobre este entorno de prueba y tras la formación necesaria para manejarlo, se podrán realizar las comprobaciones y ajuste necesarios para hacer las correcciones que sean pertinentes antes del traspaso definitivo.

Los datos de la infraestructura actual en el entorno previo MD que se utilizarán para los trabajos de migración son los siguientes:

https://fusion.val.comunidad.madrid/fusion_web

servidor de aplicaciones es: MDSVWVA1463

BB.DD. de Validación: ICMBDWVA010 -- bd_fusion (es SQL SERVER)

Para estimar los trabajos de migración de datos se ha considerado la siguiente información de volumetría y fuentes previos:

ORIGENES DE DATOS	INFOLEX WEB InHouse (motor de base de datos Microsoft SQL Server) Microsoft Excel (2 hojas de cálculo denominadas JUCA y LABO)
DOCUMENTOS/ VOLUMEN	<ol style="list-style-type: none">1. INFOLEX:<ul style="list-style-type: none">• SSJJ PUERTA DEL SOL – 68.435 exp.• SERMAS – 41.627 exp.• AVS (AVS) – 8.052 exp.• ASUNTOS CONVENCIONALES (nueva área denominada AJC)• CONSULTIVO (nueva área denominada CONS)2. EXCEL:<ul style="list-style-type: none">• 2 hojas de cálculo independientes con información relativa a expedientes JUCA y LABO sin relación con los expedientes introducidos en Infolex ni ninguna otra documentación anexa en repositorios adicionales.
OBSERVACIONES	<p>Se considerarán estructuras organizativas en Aranzadi FUSIÓN diferenciadas entre Servicios Jurídicos Centrales, SERMAS, Consultivo, AVS y ACJ, así como series independientes para los expedientes JUCA y LABO.</p> <p>Actualmente en Infolex, los usuarios cumplimentan carátulas de expedientes judiciales y extrajudiciales, alimentando actuaciones, adjuntado documentos y gestionando eventos de agenda sobre los mismos. Además, se importan diariamente ficheros .ZIP con notificaciones de LexNET y generan informes desde la herramienta.</p>

Se estima una duración de 7 meses para los trabajos de migración e implantación que deberá contemplar al menos estas tareas:

- Configuración de la plataforma **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** y configuración de la conexión con **Power Bi**.
- La ejecución y generación de:
 - Los entornos de alojamiento de desarrollo y producción con instancias específicas para la Agencia, debiéndose por tanto verificar la correcta autenticación con logines específicos preparados para la Agencia.

- Documento DDR de requisitos actualizado con los prototipos de los procesos fundamentales de la futura plataforma Fusión in Cloud.
- Migración de los datos en el entorno previo de alojamiento y pruebas en dicho entorno.
- Migración definitiva y puesta en producción con los siguientes entregables:
 - Pruebas de Rendimiento certificadas por parte del adjudicatario.
 - Pruebas de Seguridad certificadas por parte del adjudicatario. A este respecto será obligatoria la presentación de los informes que acrediten al menos la realización de las pruebas de seguridad según el test OWASP Top 10 en su última versión para los servicios publicados en Internet.
 - Pruebas de Accesibilidad con informe de accesibilidad sin inconformidades pendientes de cumplir según la norma UNE-EN 301 549:2022.
 - Informe con pruebas de regresión realizadas sobre los procesos considerados críticos en la plataforma.

La Agencia podrá solicitar al adjudicatario el diseño y parametrización de la plataforma para un piloto de pruebas productivo en colaboración con grupos de trabajo de usuarios de sus clientes designados previamente y previa a la liberación completa en producción de la plataforma.

- Formación en el uso de la nueva plataforma **Aranzadi Fusión Instituciones SaaS** y del uso de la **plataforma Power BI** con elaboración de documentación (manual de usuario, diseño funcional y diseño técnico), píldoras formativas reducidas y videos explicativos si fuera preciso.

3.3.2 Organización del Equipo de Trabajo:

El ofertante deberá presentar en su Oferta un documento de propuesta técnica que contenga al menos:

- La organización por perfiles del equipo de proyecto asignado a la realización de las actividades resultantes del proyecto.
- Las funciones de los mismos, incluyendo un % de dedicación total por perfil a las actividades del proyecto.

A este respecto la Agencia propone el siguiente equipo de trabajo:

TAREA	% CAPACIDAD PROPUESTA	JEFE PROYECTO	CONSULTOR	TÉCNICO SW	TÉCNICO SISTEMAS
Gestión y seguimiento proyecto	20%	SI	NO	NO	NO
Consultoría y formación	40%	NO	SI	NO	SI
Parametrización y migración de datos	30%	NO	SI	SI	SI
Soporte Hypercare (Online)	10%	NO	SI	SI	NO

CLÁUSULA 4. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1 Disponibilidad de medios:

- El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, que pueda necesitar para proporcionar el soporte técnico necesario para llevar a cabo con éxito el suministro y los servicios objeto del contrato, incluida la formación del personal asignado a la ejecución del mismo, así como equipos portátiles con conexión para poder realizar el servicio de asistencia en la propia sede del cliente cuando así se requiera por parte de la AGENCIA.
- El adjudicatario facilitará las especificaciones técnicas y sobre las infraestructuras que fueran necesarias para la buena adaptabilidad de los productos de software a mantener y actualizar.
- Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos del personal prestador del servicio durante el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato serán por cuenta del adjudicatario.
- Para el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el adjudicatario, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de prestación de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la AGENCIA no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario.
- El adjudicatario aportará, opcionalmente, a su cargo y previa autorización de la AGENCIA, las herramientas de hardware y software que estime pertinentes y que sean complementarias a los sistemas de información que usa esta Agencia y compatibles con ellos, para el adecuado y mejor cumplimiento de las prestaciones que constituyen el objeto del contrato.

4.2 Responsable del suministro:

El contratista designará un Responsable del Suministro ante la AGENCIA.

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el “Curriculum Vitae” del Responsable del Suministro, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la AGENCIA designe.

En particular, este Responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Supervisar y controlar el servicio de mantenimiento (correctivo y evolutivo en su caso) y asistencia y soporte técnico** a prestar, e informar a la AGENCIA con periodicidad mensual a través del perceptivo Comité de Seguimiento del Contrato (CSC) que será agendado por la Agencia.
- **Supervisar y controlar el servicio de Migración e implantación de la nueva Plataforma** e informar a la Agencia con periodicidad semanal a través del perceptivo Comité Operativo de Seguimiento que será agendado por la Agencia.
- **Coordinar el apoyo técnico y suministrar la formación necesaria** al equipo humano que realice los trabajos objeto del contrato, en todos aquellos aspectos que sean necesarios para el perfecto desempeño de los mismos.

- **Impartir con exclusividad a su personal las instrucciones específicas** necesarias para el buen término de los trabajos objeto del contrato, teniendo en cuenta, en cualquier caso, las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo adscrito por el adjudicatario** a la prestación del suministro y de los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, ocasionalmente pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.
- **Semestralmente, al menos,** mantener con la Dirección de la AGENCIA encargada de la supervisión y control del servicio, una reunión **para determinar la configuración del trabajo a realizar en el transcurso del semestre siguiente a la misma.**
- **Y, en general,** todas aquellas tareas que resulten necesarias para la correcta ejecución del contrato.

CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del suministro y de los servicios a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Se agendará una reunión de seguimiento con frecuencia mensual en la que el **Responsable del Suministro** presentará un informe de seguimiento del suministro y del servicio que recogerá los diferentes aspectos descritos en la **Cláusula 3ª** (incluyendo un listado de tickets FARO relativos a: consultas de tipo técnico, incidencia y/o peticiones resueltas en el periodo, la información que permita controlar la parte variable del contrato) y un informe de cumplimiento del nivel del servicio según se describe en la **Cláusula 6ª**.

Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos y/o riesgos identificados.

- Se agendará una reunión de seguimiento con frecuencia semanal en la que el **Responsable del Suministro** presentará un informe de seguimiento de las tareas de migración e implantación de la nueva plataforma que entre otros aspectos mostrará el cronograma del proyecto actualizado con: tareas, responsables, fechas e hitos actualizados, así como riesgos identificados y sus propuestas de solución.

Será necesario presentar por parte del adjudicatario un acta que recoja los aspectos más destacados del seguimiento, así como los diferentes acuerdos y/o riesgos identificados.

- La AGENCIA podrá determinar otros tipos de procedimientos y/o herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del suministro y del servicio.

CLÁUSULA 6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En esta cláusula se establecen los Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS), para el objeto de este contrato, que debe cumplir el contratista. El objetivo de los ANS es en todo momento conseguir una buena calidad del servicio que se presta al usuario del Sistema de Información cuyo mantenimiento constituye objeto del contrato. Para ello es fundamental la buena y diligente gestión y administración del servicio al usuario. Esta gestión del servicio se consigue con la implantación

eficaz de procedimientos internos, el análisis de la calidad del servicio percibida y las medidas de mejora continua, detectando y canalizando cualquier necesidad técnica, funcional u operativa, y una eficaz y rápida respuesta ante cualquier incidencia que se produzca.

6.1 Niveles de Servicio

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución del servicio de mantenimiento correctivo dependiendo de la criticidad de las incidencias reportadas.

Madrid Digital clasifica cualquier incidente que se produzca en el servicio que presta al usuario del Sistema de Información, con los siguientes niveles de criticidad:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
CRÍTICO	El incidente bloquea la operativa específica del usuario, no existiendo un camino alternativo viable para subsanar el problema (que provea un resultado de calidad y sin retrasos sustanciales). Hablamos de una pérdida del servicio.
NORMAL	Resto de situaciones.

6.2 Tiempo de Resolución de los incidentes

A continuación, se detalla el nivel de servicio que deberá cumplir el contratista para la resolución de incidentes.

Se medirán los tiempos de resolución de las tareas bajo responsabilidad del contratista dentro del proceso de resolución de un incidente, creado tanto por el usuario como internamente desde Madrid Digital. Se utilizarán los datos proporcionados por la herramienta de reporte de incidencias **FARO**, que el contratista está obligado a utilizar de acuerdo a lo establecido en la **Cláusula 3ª** del presente Pliego apartado 3.1 para el Mantenimiento Correctivo.

El tiempo de resolución a medir será distinto en función del tipo de incidente:

- Si el incidente es crítico el plazo será el transcurrido desde la asignación del incidente hasta el cierre del mismo.
- Si el incidente es normal el plazo transcurrido desde la asignación del incidente hasta la entrega del encargo en estado pendiente de paso producción en el sistema FARO.

Los tiempos de resolución para el cumplimiento del nivel de servicio requerido por la Agencia son:

TIPO DE INCIDENTE	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	CRÍTICO	<4 horas
	NORMAL	<4 días laborables
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO		FECHA ESTIMADA DE ENTREGA ACEPTADA

CLÁUSULA 7. DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la AGENCIA la siguiente documentación con la frecuencia que se indica:

- Se harán entrega de los documentos generados en la gestión de Sprints y del documento de las versiones evolutivas del producto indicados en la **Cláusula 3ª** en relación con el punto de Mantenimiento Evolutivo (evolución por cambios de funcionalidad o explotación mediante listados).
- Se harán entrega de otros Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato y sus novedades o adaptaciones propuestas.
- En el contexto del seguimiento del suministro y del servicio y como se comentó en la **Cláusula 5ª**, se hará entrega de informe de seguimiento previo a la reunión y acta posterior.

CLÁUSULA 8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS TRABAJOS Y CONECTIVIDAD

Madrid Digital requiere el desempeño de los trabajos desde las instalaciones del proveedor o en modalidad tele-trabajo. Por tanto, el proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

Madrid Digital requiere que los puestos proporcionados contemplen las siguientes medidas de manera obligatoria:

- Sistema operativo con versión de parcheado no anterior a una concreta, a indicar en cada momento del desempeño del servicio.
- Software anti-virus actualizado.
- Software anti-malware actualizado.

El Adjudicatario será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, etc.

El Adjudicatario pondrá en marcha una **conexión dedicada** desde su empresa a CPDs de la Comunidad de Madrid, contratada y sufragada por la empresa adjudicataria. La comunicación podrá realizarse mediante línea punto a punto o RPV-IP sobre red de operador, siempre que garantice que los datos que transiten por dicha conexión no son accesibles por terceros. En consecuencia, **en los CPDs de la Comunidad de Madrid se instalará un equipo ajeno a Madrid Digital**, que entregará el tráfico a/desde la empresa adjudicataria en interfaces Ethernet en los conmutadores de red de Madrid Digital.

El Caudal de la conexión con la empresa será el necesario para la prestación del suministro y de los servicios objeto del contrato.

La compatibilidad de direccionamiento (mediante NAT), si fuera necesaria, se realizará en los equipos del adjudicatario que empiezan y terminan la línea dedicada.

Durante el período de tiempo que el adjudicatario necesite para contratar y poner en servicio la conexión entre su empresa y la Comunidad de Madrid descrita anteriormente, Madrid Digital se responsabilizará, adicionalmente de los servicios de conectividad lógica entre los puestos de trabajo en sedes de la Comunidad de Madrid y del servicio DHCP, de prestar un servicio de DNS a los puestos de trabajo del adjudicatario en la sede de Madrid Digital para resolver el dominio madrid.org y resto de dominios de Madrid Digital. **Además, y durante este periodo Madrid Digital continuará prestando la conectividad actual en forma de permisos a VPN para garantizar los servicios 24x7.**

CLÁUSULA 9. CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, de no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras necesarias.

La Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio.

CLÁUSULA 10. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de presentación de ofertas, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

C/Embajadores, nº 181 28045 – Madrid

Teléfono de contacto: 91.580.50.00

Horario: 10:00 h. a 14:00 h. (lunes a viernes)

O bien se remitirán por correo electrónico a la siguiente dirección:

ICM_PROMOTORAS_DCL@madrid.org

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2024 11 20 14 03

Fdo.: Ana María Puebla Rubio